

SPROGMUSEET

Redaktør: Ole Stig Andersen



Fra pensionsprog til kundesprog

 Af [Mette Voigt Jørgensen](#) 25. oktober 2009 • I kategorien [Klarsprog](#), [Sprogpolitik](#)


De to sproglige vagthunde, Mette Voigt Jørgensen og Christina Beck, vogter over det gode sprog i Danica Pension og underviser kollegerne i at bruge nye, kundevenlige ord.

I mange år har vi i pensionsbranchen haft et ensidigt fokus på at skrive juridisk korrekt – uanset om vores breve og oversigter så var til at forstå for kunderne eller ej. Vores ordvalg har også i høj grad taget afsæt i vores, og ikke kundernes, udgangspunkt.

Det er hverken tilfredsstillende for kunderne eller for os. Derfor har vi i [Danica Pension](#) gjort det til et af vores fokusområder at forbedre kommunikationen og se kritisk på, hvad det egentlig er, vi skriver til vores kunder.

I DR's magasin [Penge](#) blev der den 7. oktober 2009 sat fokus på de mange uforståelige pensionsord.

Hvorfor gør vi det nu?

Traditionelt har vi danskere været vant til, at vi ikke forstod de breve og oversigter, vi fik fra vores forsikrings- og pensionselskaber. Den går imidlertid ikke længere. Vi kan mærke, at vores branche er under pres fra omverdenen, fordi kunderne vil vide, hvad deres penge går til. For nogle er det jo en pæn sum penge – måske 10-15 procent af deres løn – der hver måned går til pensionsordningen.

Derfor er forståeligheden noget, flere selskaber arbejder med i disse år. Hvad de andre pensionselskaber præcist gør, må de selv fortælle, men i Danica Pension har vi valgt, at vi vil gå længere end "bare" skrive vores breve mere flydende. Vi vil også skifte de tunge forsikringsord ud med almindelige, danske ord. Og vi har vores direktion's fulde opbakning – også i de tilfælde, hvor vi er nødt til at gennemføre ændringer i it-systemerne.

En præmie er da noget, jeg vinder?

Blandt de ord, vi skifter ud, er ordet 'præmie', som normalt betyder noget man får efter af have vundet en konkurrence. I forsikringsprog er det derimod ofte et beløb, man skal betale. Derfor bliver det fremover skiftet ud med ordet 'indbetaling'.

Et andet godt eksempel er ordet 'pensionsudløb'. Når vi spørger kunderne, gætter de på, at det er det tidspunkt, hvor deres pensionsudbetalinger stopper. Men i vores sprogbrug er pensionsudløb det tidspunkt, hvor udbetalingen starter. Altså den præcis modsatte betydning. Derfor har vi ændret 'pensionsudløb' til 'aftalt tidspunkt for udbetaling'.

Eksempel på gammel og ny forklaring af præmiefritagelse:

Fra	Til
Bidrag	Indbetaling
Bidragsprocent	Indbetaling i procent af din løn
Etablere	Oprette
Forsikringsudløb	Forsikringen ophører
Fripolice	Pensionsordning uden indbetaling
Fortsættelsesforsikring	Privat videreførsel af pensionsordning
Gage	Løn
Genkøb	Udbetaling før tid
Overenskomst	Firmapensionsaftale
Pensionsudløb	Aftalt tidspunkt for udbetaling
Policenummer	Forsikringsnummer
Præmie	Indbetaling
Præmiefritagelse	Fritagelse for indbetaling
Risikopræmie	Betaling for forsikringsdækninger
Tegne	Oprette
Tilbagekøb	Udbetaling før tid

Eksempler på gamle og nye ord

Præmiefritagelse for Danica Pension

Der skal efter 3 måneder ikke betales præmie, hvis forsikredes erhvervslevne nedsættes med mindst 2/3 før den 01.01.2027. Forsikringsdækningen og pensionsopsparingen fortsætter, som om der betales præmie.

Fritagelse for indbetaling (præmiefritagelse)

Hvis din erhvervslevne bliver sat ned med mindst halvdelen inden 01.01.2027 (65 år), bliver du efter 3 måneder fritaget for at indbetale til din pensionsordning. Din pensionsordning fortsætter, som om du stadig indbetale til den.

Seneste sprognyheder

4/5	Sprogforskerne fandt en skat i skoven politiken.dk
27/4	Lille indsats styrker små børns sprog www.dr.dk
26/4	Lad os komme det danske 'jantekomma' til livs politiken.dk
23/4	Ud med sproget - Berlingske Mener www.b.dk
20/4	Unikt runefund i centrum af Odense videnskab.dk
4/1	John Holm, Pioneer in Linguistics, Dies at 72 www.nytimes.com
10/8	Young women, give up the vocal fry and reclaim your strong female voice www.theguardian.com
20/5	Bill Funding Native Language Programs Passes mtpr.org
17/5	Sounds Of The Pilbara II: Songs In Language finishes recording - WAM - West Australian Music wam.org.au
13/5	Seven US Senators Introduce Bill to Promote Preservation of American Indian Languages - Native News Online nativenewsonline.net

FLERE NYHEDER >>>

Verdens sprog på Sproguseet.dk på et større kort

Mere i kategorien 'Klarsprog'

Godt sprog giver tilfredse kunder
Et sprog til at tale om alt
Virker sprogpolitikken?
Slut med cancellistil i Norge?

Mere i kategorien 'Sprogpolitik'

Den belgiske sprogrænse – en gordisk knude
Finsk-ugrisk identitet
Svensk kamp mod engelsk sprogimperialisme
Eskimoisk i Fjernøsten

Nye kommentarer

Arturo til Hebraisk: Et genoplivet sprog eller et nyt sprog?
Yunus til Two Turkish Loanwords in Swedish
Sonstige til Den Danske Ordbog på nettet
Mads Haupt til Er det forkert at splitte sammensatte ord?
Monica Scheuer til Jødiske efternavne



Alle medarbejdere i Danica Pension har fået en terningeformet pensionsparler til skrivebordet, hvor de kan se nogle af de nye ord, godkendte forkortelser mv. Hele ordlisten, som løbende vil blive opdateret med flere ord, ligger på intranettet.

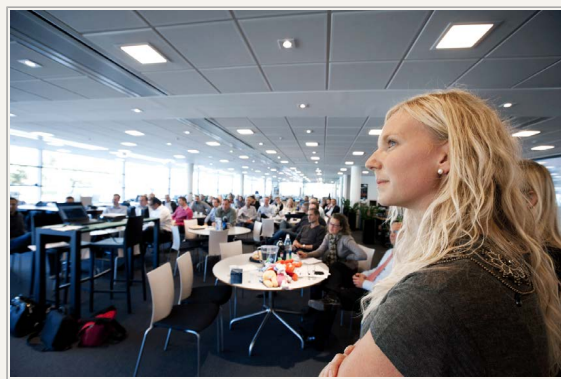
30 ambassadører forankrer de nye ord

En klassisk fejl i store sprogprojekter er, at kun kommunikationsafdelingen kender projektet, mens resten af virksomheden arbejder videre, som de plejer. Den fejl forsøger vi at undgå i Danica Pension ved at forankre brugen af de nye ord og det gode sprog i alle dele af organisationen.

Vi har udnevnt 30 ord-ambassadører fra stort set alle afdelinger. De har hver især til opgave at hjælpe deres kolleger med at bruge de nye ord og "svinge pisen", hvis det er nødvendigt.

Derudover melder ord-ambassadørerne spørgsmål og input ind til projektets tovholdere – de to sproglige vagthunde i kommunikationsafdelingen. De er med andre ord vores forlængede arme ud i hele Danica Pension.

Desuden har ord-ambassadørerne hjulpet os med at få et ord-roadshow stablet på benene, hvor vi sproglige vagthunde besøger de forskellige teams og afdelinger. Her forklarer vi baggrunden for de nye ord, hvordan de skal bruges, hvad projektet mere indeholder osv. Der er også mulighed for en god dialog, hvor vi diskuterer de nye ord med vores vidt forskellige kolleger og svarer på spørgsmål til, hvordan de skal håndtere de nye regler i dagligdagen.



"Ord-roadshow": Her forklarer Danica Pensions sproglige vagthunde nogle af kollegerne i Salg om sprogprojektet

Tusindvis af tekster bliver skrevet igennem

Ud over de daglige tekster, som vores kolleger rundt omkring i huset står for i det daglige, har vi et hav af standardbreve og -tekster, som skal skrives igennem. Målet er, at alle vores breve og oversigter bliver til at forstå, og vi er allerede godt i gang. Det har blandt andet givet nye og bedre breve om udbetaling af pension, og snart følger de breve, vi skriver i forbindelse med skadebehandling.

Lige nu arbejder vi med teksterne i den såkaldte dækningsoversigt, som er vores 'kontrakt' med den enkelte kunde, og kundens kontooversigt, som viser indbetalinger, omkostninger, betaling for forsikringer mv. Den nye kontooversigt går i luften i starten af 2010, mens vi regner med, at den nye dækningsoversigt når kunderne i løbet af næste år. Vi har tusindvis af tekster, som vi skal skrive igennem, og derfor tager det tid. Men vi skal nok nå i mål.

Vi tror nemlig på, at et forståeligt sprog også vil forbedre vores konkurrenceposition. Vores kunder skal kunne forstå alt det, som de får hos os. Det giver tilfredse kunder – og det er jo i bund og grund det, vi lever af!

Mette Voigt Jørgensen
sproglig vagthund i [Danica Pension](#)

Læs også:

1. [Slut med kancellistil i Norge?](#) Den norske pendant til Dansk Sprognævn, Norsk Språkråd, har set sig gal på det formelle og opstlytede sprog, som det offentlige i Norge alt for ofte bruger. Derfor har rådet...
2. [Kopier i talesproget](#) I talesproget laver vi som udgangspunkt en kopi af grundledet, med mindre den person/ting, vi taler om, er tidligere nævnt i samtalen eller givet af situationen. Kopierne fungerer altså ikke...
3. [Dansk sprogpolitik i Sydslesvig](#) Det er intet mindre end en lille mindretalspolitisk revolution, som Sydslesvigsk Vælgerforening (SSW) har lagt op til med sit forslag om en sprogpolitik for det danske i Sydslesvig. Partiet vil...
4. [Talesprogets grammatik er anderledes end skriftsprogets](#) De fleste beskrivelser af dansk er kraftigt dominerede

jane til Jødiske efternavne
Inglês til Sprogene i Mozambique
Birgit Eggert til Hvad er der blevet af Maren?
Grethe Movsing til Hvad er der blevet af Maren?
Henrik Klindt-Jensen til Ded borrihjolmska måled

Artikler om

aktuelle sprog [Alfabeter](#) [Anmeldelser](#) [arabisk](#)
Biblen [bogstaver](#) [børn](#) [Danmark](#) **Dansk** [Dialekter](#)
[engelsk](#) [esperanto](#) [Formidling](#) [fransk](#) [identitet](#)
konsoanter [Medier](#) [modersmål](#) [Musik](#) [Navne](#) [norsk](#) **Ord**
[ordbøger](#) [ordforråd](#) [oversættelse](#) [Plansprog](#) [religion](#)
[romanske sprog](#) [russisk](#) [Sjov](#) [skriftsprog](#) [sprogdød](#) [Sproggeografi](#)
[sprogkort](#) **Sprogpolitik** [sprogteknologi](#)
[svensk](#) [truede sprog](#) [tv](#) [tyrsk](#) [tyrsk](#) [Udtale](#)
[Underholdning](#) [video](#) [vokaler](#)

Arkiv	Resources
januar 2015	Ethnologue: Languages of the World
december 2014	Forvo – All the Words in the World. Pronounced.
november 2014	LL-Map: Language and Location
maj 2014	Minority Rights Group
marts 2014	Omniglot. Writing Systems and Languages of the World
februar 2014	UNESCO Atlas of the World's Languages in Danger
oktober 2013	World Atlas of Linguistic Structures (WALS)
august 2013	
marts 2013	
januar 2013	
december 2012	
november 2012	
oktober 2012	
september 2012	
juli 2012	
juni 2012	
maj 2012	
april 2012	
marts 2012	
februar 2012	
januar 2012	
december 2011	
november 2011	
oktober 2011	
september 2011	
august 2011	
juli 2011	
juni 2011	
maj 2011	
april 2011	
marts 2011	
februar 2011	
januar 2011	
december 2010	
november 2010	
oktober 2010	
september 2010	
juni 2010	
maj 2010	
april 2010	

af skriftsproget. Men en nok så fin sprogformelse er ikke nok når man skal beskrive talesprogets grammatik. Der findes masser af talesprogsgrammatik...

Tagget med: Dansk, DR, forsikringsprog, juridisk korrekt, kancellistil, klarsprog, kommunikation, kunder, ordvalg

Skriv en kommentar

Navn (kræves)

E-mail (kræves)

Hjemmeside

marts 2010
februar 2010
januar 2010
december 2009
november 2009
oktober 2009
september 2009
august 2009
juli 2009
juni 2009
maj 2009
april 2009
marts 2009

Send mig en e-mail når der kommer flere kommentarer.